

Beleidsplan huisartsenpraktijk Willemstad

Publicatiedatum 07-04-2017

Inhoudsopgave

Inleiding

1. Historie

2. Missie en visie

3. Uitgangspunten voor onze zorg

- Werken met protocollen en procedures
- Aandacht voor preventie
- Samenwerking
- Aandacht voor privacy en opslag patiëntengegevens

4. Praktijkorganisatie

- Praktijkvorm en gebied
- Patiëntenpopulatie
- Praktijkmedewerkers
- Softwarepakketten
- Spreekuren
- Waarneming
- Telefonische bereikbaarheid

5. Zorgverlening aan patiënten met een chronische aandoening

- Diabetes Mellitus
- COPD en Astma
- CVRM

6. Kwaliteitsbeleid

- Nascholing
- NPA praktijkaccreditatie

7. Aandachtsgebieden /specialisaties

- Kleine chirurgie
- POH-GGZ

8. Protocollen en procedures

9. Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners

- Communicatie met patiënten
- Communicatie met andere zorgverleners
- Communicatie met medewerkers
- Communicatie met externe partijen

10. Patiënten rechten en databescherming

- WGBO
- Klachten procedure

Beleidsplan Huisartsenpraktijk Willemstad

1. Inleiding

In 2016 zijn we gestart met de NPA praktijkaccreditering.

Omdat we toen net een jaar als praktijk met de nieuwe artsen in het nieuwe pand fungeerden is er toen een beknopt beleidsplan gemaakt.

In 2017 is de huidige, uitgebreide, versie tot stand gekomen.

Hierin staan beschrijvingen van onze historie, onze missie, visie en kernwaarden. Verder beschrijven we de wijze waarop wij onze praktijk hebben georganiseerd en de soort zorgverlening die wij binnen onze praktijk bieden. Daarnaast vertellen wij meer over ons kwaliteitsbeleid, ons overleg met externe partijen, onze interne en externe communicatiemiddelen en de protocollen en procedures die we hanteren.

In aanvulling op ons beleidsplan maken we elk jaar een jaarverslag.

Het jaarverslag vormt een evaluatie van het gevoerde (kwaliteits)beleid en de bereikte resultaten in het voorgaande jaar. Uit de jaarverslagen die verslag doen van de drie jaren van het beleidsplan kunt u opmaken in hoeverre de geformuleerde doelen uit het beleidsplan zijn bereikt. Het beleidsplan en de jaarverslagen vormen belangrijke onderdelen voor onze NHG-praktijkaccreditering. Ons beleidsplan wordt elke drie jaar geëvalueerd en waar nodig bijgesteld. Dit betekent dat in maart/april 2020 een volgend beleidsplan beschikbaar komt.

1. Historie

De praktijk is sinds 2014 overgenomen door artsen M-L.C van Hemsbergen en S.S Smit-Sewbaks. Daarvoor hebben de heren A. Boeyinga en S.D. van Hemsbergen bijna 30 jaar het dorp van huisartsenzorg voorzien. In eerste instantie is dokter Smit als waarnemer werkzaam geweest in de praktijk. Na het pensioen van de voorgangers is dokter van Hemsbergen het team komen versterken. Onze voorgangers waren apotheekehoudend. Zeven jaar geleden is de apotheek echter over gedaan aan de apotheker van Dinteloord, de heer H. Nguyen die sindsdien een medicatie uitgifte post in het praktijkpand heeft.

In de loop van de jaren is het team uitgebreid met een POH Somatiek en, sinds 2015, een POH GGZ. Ook de assistentes verrichten steeds meer handelingen en doen hun eigen spreekuur. Eind 2015 zijn we daarom verhuisd naar een nieuw pand met meer ruimte en betere voorzieningen.

2. Missie en visie

Huisartsenpraktijk Willemstad is een praktijk met een dorps karakter, we streven er naar dat zo te houden.

Het zorggebied omvat de gehele gemeente Willemstad. Enkele patiënten wonen in omliggende dorpen, hierover zijn afspraken gemaakt met de artsen uit de regio/HAGRO. We streven er naar enkel patiënten aan te nemen die binnen een straal van 10 km van de praktijk wonen.

We bieden laagdrempelige, hoogwaardige, servicegerichte en persoonlijke huisartsenzorg dicht bij huis waarbij we proberen voldoende tijd voor onze patiënten te creëren.

In de praktijk zijn 2 artsen, 3 assistentes, een POH-Somatiek en een POH-GGZ werkzaam.

Onze praktijk is elke werkdag van het jaar geopend. We zijn telefonisch goed bereikbaar van 8.00-17.00 uur. Spoedafspraken worden altijd dezelfde dag gepland. We proberen een afspraak die niet urgent is toch zoveel mogelijk binnen 2 werkdagen te plannen.

We proberen zoveel mogelijk patiënten bij dezelfde arts te laten komen.

Bij spoedzorg krijgt de patiënt echter een afspraak bij de arts die op dat moment aanwezig is, of die plek heeft. De assistente beslist, zo nodig in overleg met de arts.

Voor mensen die niet naar de praktijk kunnen komen doen wij huisbezoeken.

Wij beoefenen alleen de reguliere geneeskunde, dus geen alternatieve geneeskunde. We werken zo veel mogelijk volgens landelijk geaccepteerde richtlijnen en protocollen, gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek.

Wij vinden dat patiënten een eigen verantwoordelijkheid hebben voor hun gezondheid.

We verwachten bijvoorbeeld dat patiënten zelf contact opnemen voor het opvragen van uitslagen van onderzoeken. Dit mag op het spreekuur of telefonisch. Bij ernstige afwijkingen neemt de huisarts zo mogelijk contact op met de patiënt.

Wij hebben geen gewetensbezwaar tegen euthanasie mits voldaan is aan de wettelijke eisen.

Ook hebben we geen gewetensbezwaar tegen abortus.

3. Uitgangspunten voor onze zorg

Werken met protocollen en procedures

De huisartsenzorg wordt steeds uitgebreider. Het goed delegeren van taken naar doktersassistenten en praktijkondersteuners wordt daarom steeds belangrijker. Om de kwaliteit van het werk te waarborgen, werken wij met protocollen en procedures.

Hierbij vormen de medische richtlijnen van het NHG een belangrijke leidraad. De protocollen en procedures worden regelmatig geëvalueerd en waar nodig aangepast. Frequent werkoverleg zorgt voor afstemming en overdracht.

Aandacht voor preventie

Wij willen blijvend aandacht houden voor preventie. Dit uit zich bijvoorbeeld in het oproepen van groepen risicopatiënten en aandacht voor een goede registratie in het patiëntendossier

Samenwerking

Bij klachten die niet in de huisartsenpraktijk op te lossen zijn verwijzen wij naar de ziekenhuizen in de regio, het Bravis ziekenhuis in Roosendaal en Bergen op Zoom is daarbij het preferente ziekenhuis.

Indien een patiënt specifiek vraagt naar een ander ziekenhuis te worden verwezen kijken we samen met de patiënt waar deze het beste terecht kan. Hierbij letten we ook op wachttijden.

Voor psychologische zorg is er de POH-GGZ. Indien een patiënt meer gespecialiseerde of uitgebreidere zorg nodig heeft wordt verwezen naar de regionale GGZ instellingen of eerstelijns psychologen in de buurt.

Er is een goede samenwerking met de lokale fysiotherapie praktijk, thuiszorg en jeugdzorg.

Maandelijks overleggen we met de leidinggevenden van Surplus Thuiszorg over onze patiënten die bij hen in zorg zijn.

Aandacht voor privacy en opslag patiëntgegevens

Wij vinden het belangrijk dat de patiëntgegevens goed beschermd zijn, zowel digitaal als op papier. Onze digitale patiëntenregistratie (HIS) is beveiligd en wordt geback-up't. We zorgen er te allen tijde voor dat er geen patiëntgegevens zichtbaar zijn voor onbevoegden. Het is voor ons belangrijk dat de invoering van het Landelijk Schakelpunt / EPD samengaat met dit uitgangspunt. In het kader van de wet meldplicht datalekage werken wij samen met de HAP Roosendaal en andere huisartsenpraktijken in de regio om tot een veilige vorm van data overdracht te komen. Voor email verkeer met medische informatie gebruiken we een beveiligd adres via de REN.

4. Praktijkorganisatie

Praktijkvorm en gebied

Huisartsen Van Hemsbergen en Smit-Sewbaks vormen samen een maatschap. Alle patiënten staan ingeschreven op naam van die maatschap. De praktijk bevindt zich in een buitenwijk van Willemstad, aan de Koningin Wilhelminalaan 1a. Het verzorgingsgebied bevat heel Willemstad en een straal van 10 kilometer daaromheen.

Patiëntenpopulatie

De praktijk heeft gemiddeld 3200 patiënten. De verdeling van mannen en vrouwen is 50.3 respectievelijk 49.7 procent. We hebben een vrij gelijke leeftijdsverdeling met 22.5 procent van de patiënten onder de 20 jaar, 50.8 procent tussen de 20 en 60 jaar en 3.2 procent van 80 jaar of ouder.

Praktijkmedewerkers

In de praktijk werken twee huisartsen, mw Van Hemsbergen en mw Smit-Sewbaks. Zij worden versterkt door een vaste waarnemend huisarts, mw De Bie.

Daarnaast hebben een POH-Somatiek, mw E. Testers, en een POH-GGZ, mw M. van Ginneken.

Daarnaast werken er drie assistentes (part-time) in de praktijk.

Softwarepakketten

De praktijk maakt gebruik van het Huisartsen-Informatie-Systeem (= HIS) Promedico.

Dit wordt volledig en zorgvuldig gebruikt (episodegerichte registratie met probleemlijst, verwijsbrieven, medicatieoverzicht, preventiemodules, diverse protocollen, agenda en elektronisch

declareren). Alle berichten van de ziekenhuizen, de laboratoria, de Huisartsenposten Roosendaal en de fysiotherapeuten komen (merendeels) elektronisch binnen. De berichtgeving van buiten de regio komt meestal nog via de traditionele papieren post en wordt gescand en opgeslagen in het dossier van de juiste patiënt.

Spreekuren

Er is zowel in de ochtend als in de middag een spreekuur. Op 2 werkdagen zijn beide artsen aanwezig. Spreekuurbezoek is enkel mogelijk op afspraak. Patiënten kunnen hiervoor telefonisch of aan de balie een afspraak maken. Voor een consult staat 10 minuten, eventueel kan een patiënt aangeven meer tijd nodig te hebben en een dubbel consult boeken.

Tussen 13.30 uur en 14.00 uur is er een telefonisch spreekuur voor korte vragen en het opvragen van onderzoek uitslagen.

Visites worden tussen de middag gereden, patiënten kunnen deze in de ochtend telefonisch aanvragen.

Waarneming

In principe is altijd een van de vaste artsen aanwezig. Tijdens vakanties van een van de artsen wordt de aanwezige arts twee dagen per week bijgestaan door een waarnemer. We streven er naar zoveel mogelijk dezelfde waarnemers in te zetten.

Buiten de reguliere openingstijden (weekenden en werkdagen tussen 17.00 uur en 8.00 uur) kunnen patiënten voor dringende zaken terecht bij de Huisartsenpost Roosendaal, Boerhaavelaan 21, 4708 AE Roosendaal, telefoon 0165 530 200

Telefonische bereikbaarheid

Voor spoedgevallen zijn wij tussen 8.00 uur en 17.00 uur bereikbaar.

Voor reguliere vragen zijn bereikbaar van 8.00 uur tot 17.00 uur met uitzondering van 11.00-11.30 en van 12.30-13.30.

De fax is 24 uur per dag bereikbaar.

Praktijlijn	0168-472400
Spoedlijn	0168-472400, toets 9
Overleglijn collegae	Bekend bij collegae
Fax lijn	0168-476515

Tussen 8.00-10.30 uur kunnen patiënten telefonisch terecht bij de assistente voor het maken van afspraken, visites aanvragen en recepten aanvragen.

Tussen 13.30 en 14.00 uur is het telefonisch spreekuur, u krijgt dan de arts aan de telefoon.

5. Zorgverlening aan patiënten met een chronische aandoening

Diabetes Mellitus

We zijn aangesloten bij de zorggroep West Brabant. De Zorggroep West-Brabant organiseert samen met 95 huisartsen in de regio Roosendaal, Bergen op Zoom en Tholen de zorg voor patiënten op het gebied van Diabetes, COPD en hart- en vaatziekten. Dit is een totaalprogramma van diagnose tot en met behandeling vanuit de huisartsenpraktijk. De huisarts regelt, samen met de praktijkondersteuner en assistente en de overige zorgverleners, alles rondom de aan de patiënt geleverde zorg. Voor de zorg van de DM patiënten hebben wij een POH-Somatiek in dienst. Zij heeft nauw contact met de dietiste en andere paramedici in het kader van de DM zorg. Er is regelmatig overleg tussen de POH-S en de artsen.

De onderzoeksresultaten en consulten worden geregistreerd in het KIS (Vital Health). De zorggroep bekijkt en vergelijkt de resultaten van de praktijk en zet die af tegen de resultaten van andere praktijken in de regio.

COPD en astma

Ook de zorg voor de COPD patiënten wordt voornamelijk verzorgd door onze POH-S. Ook hiervoor zijn we aangesloten bij ketenzorg West-Brabant.

De COPD zorg volgens de richtlijnen van de zorggroep is in 2016 pas echt opgestart.

CVRM

De CVRM wordt gedaan door de POH-S en de artsen samen. Ook hierbij wordt alles geregistreerd in zowel HIS als KIS. Regelmatig vindt overleg tussen de artsen en POH-S plaats.

Patiënten met een verhoogd risico op hart- en vaatziekten (primaire preventie) en patiënten die al bekend zijn met hart- en vaatziekten (secundaire preventie) worden met een vaste regelmaat gecontroleerd. Meestal worden deze personen jaarlijks of halfjaarlijks door ons opgeroepen om bloed te laten prikken ter controle van de vetten, glucose en nierfunctie waarna ze op het spreekuur van POH-S of arts komen.

6. Kwaliteitsbeleid

Nascholing

Zowel de huisartsen als de assistentes en POH's zorgen ervoor dat ze voldoen aan de gestelde nascholingseisen. De huisartsen leggen verantwoording over hun nascholing af bij hun vijfjaarlijkse herregistratie via de HVRC (Huisarts, Verpleeghuisarts en arts voor verstandelijk gehandicapten Registratie Commissie)

NPA Praktijkaccreditatie

De praktijk werkt continu aan kwaliteitsverbetering, als ondersteuning hiervoor gebruiken wij de accreditatie van het NHG. Dit is een continu proces, met jaarlijkse verbeterplannen en een jaarlijkse controle op het bereiken van afgesproken einddoelen. Daarnaast wordt de praktijk jaarlijks getoetst op een groot aantal landelijk vastgestelde kwaliteitseisen op het gebied van patiëntveiligheid, bereikbaarheid, hygiëne, goede klachtenafhandeling e.d.

De mening van de patiënt wordt tevens meegenomen in het gehele proces, via enquêtes. Jaarlijks vindt een audit (controle) plaats, waarmee de accreditatie verlengd kan worden.

We gebruiken hierbij o.a de spiegelinformatie van de zorggroep waarbij in de eerste 3 jaar met name de COPD zorg en de Diabeteszorg worden aangepakt. Het doel is om op alle fronten een A praktijk te worden binnen de zorggroep.

Middels dagelijks overleg en 1-2 maandelijks werkoverleggen werken we aan de implementatie en het waarborgen van de verbeteringen/veranderingen.

Binnen 3 jaar na verschijning van dit beleidsplan willen we graag opleidingspraktijk worden voor zowel huisartsen als doktersassistenten.

7. Aandachtsgebieden/specialisaties

Kleine chirurgie

In de praktijk worden tal van kleine chirurgische ingrepen verricht, zoals het wegsnijden van moedervlekken en andere huidafwijkingen, vetbulten en talgklierzystes. Waar nodig wordt gebruikt gemaakt van electro-chirurgische technieken.

POH GGZ

In ons team werkt een POH GGZ (geestelijke gezondheidszorg). De POH GGZ richt zich specifiek op patiënten met klachten op het gebied van onder andere overspannenheid, burn-out, depressieve klachten, angstklachten, levensfaseproblemen, partner-/relatieproblematiek, rouw en eenzaamheid. Het gaat hierbij om relatief korte behandeltrajecten. Voor intensievere/langdurigere therapie wordt doorverwezen naar een psycholoog eerste lijn of GGZ instelling.

8. Protocollen en procedures

Er wordt in de praktijk gewerkt met een groot aantal protocollen en procedures/stappenplannen. Deze zijn opgesteld om de kwaliteit van de werkzaamheden te borgen en ervoor te zorgen dat de medewerkers de werkzaamheden zoveel mogelijk op gelijke wijze uitvoeren. Regelmatig worden nieuwe protocollen en procedures opgesteld. De protocollen en procedures hebben betrekking op bijvoorbeeld de inhoud van spoedtas en spoedsetjes, de voorraad geneesmiddelen, de sterilisatie van instrumentarium, de zorg rondom chronische aandoeningen, de patiëntenadministratie en diagnostische metingen en onderzoeken. Tijdens het werkoverleg worden de protocollen om de beurt besproken en doorgenomen om eventuele aanpassingen te kunnen maken.

9. Communicatie met patiënten, medewerkers en zorgverleners

Communicatie met patiënten

Uiteraard is de meest gebruikte en belangrijkste manier van communicatie met de patiënten de mondelinge informatieverstrekking door de artsen en praktijkmedewerkers. Dit gebeurt tijdens consulten, aan de balie of via de telefoon.

Als aanvulling op de mondelinge informatie wordt gebruik gemaakt van een van de overige communicatiemiddelen.

- Website Huisartspraktijk: www.huisartsenpraktijkwillemstad.com. Op de website staat algemene praktijkinformatie, zoals ook in de gedrukte folder staat. Via de website

worden patiënten en andere belanghebbenden ook op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen. Ook zijn er relevante links naar andere medische websites.

- Thuisarts.nl
- Brieven op naam: De uitnodiging voor de jaarlijkse griepvaccinatie valt onder deze vorm van communicatie.

Communicatie met andere zorgverleners

Met de andere zorgverleners hebben wij naast telefonisch overleg ook contact via de beveiligde email en ontvangen wij elektronische post. Verder is er een maandelijks overleg met de thuiszorgorganisatie in het dorp.

Communicatie met medewerkers

Er vindt dagelijks overleg plaats tussen de huisartsen en de praktijkassistentes tussen 11.00 uur en 11.30.

Uiteraard kan er op elk moment van de dag overlegd worden indien nodig.

Elke week is er een vast overleg met de POH-S. Daarnaast is er ad hoc overleg mogelijk gedurende de hele dag.

Elke 2-3 maanden hebben we een werkbespreking met alle praktijkmedewerkers.

Communicatie met externe partijen

De huisartsen zitten in de Hagro waarmee er 6 maal per jaar een vergadering/nascholing/intervisie wordt georganiseerd. Verder nemen we deel aan het FTO met de apothekers uit Dinteloord en Fijnaart.

10. Patiënten rechten en databescherming

WGBO

De patiënten rechten in het kader van de behandelingsovereenkomst staan beschreven in de Wet op Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO).

De belangrijkste punten uit de WGBO zijn het recht op informatie, toestemming, geheimhouding en een aantal rechten in verband met dossiervorming. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen de behandelaar en de patiënt. Daarbij hoort dat een hulpverlener de patiënt in heldere taal inlicht. De huisarts heeft de plicht om goede zorg aan de patiënt te leveren. Deze zorg kan hij ook door bijvoorbeeld een praktijkondersteuner uit laten voeren.

Klachten procedure

In het geval dat een patiënt een klacht heeft zullen we in eerste instantie het gesprek aan gaan. Dit kan met de medewerker/arts zijn over wie de klacht gaat, maar ook met een van de andere artsen. Mocht dit geen bevredigende uitkomst opleveren dan kan de patiënt zich wenden tot de stichting klachten en geschillen eerstelijnszorg (SKGE). Patiënten kunnen hier gratis terecht bij de klachtenfunctionaris.